

This question paper contains 8 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : 5766

Unique Paper Code : 241603

D

Name of the Paper : Business Communication

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : VI

Duration : 2 Hours

Maximum Marks : 50

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

Note :— Answers may be written *either* in English *or* in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी : इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

Note :— The maximum marks, printed on the question paper, are applicable for the students of regular colleges. These marks will, however, be scaled up proportionately in respect of the candidates, registered with the School of Open Learning, at the time of posting of awards for compilation of result.

All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

1. Write short notes, in 50-60 words each, on any *five* of the following : 5×3=15

(a) Vertical communication

P.T.O.

- (b) Grapevine
- (c) Need of Business correspondence
- (d) Proxemics
- (e) Difference between Listening and Hearing
- (f) Teleconferencing
- (g) Semantic barrier.

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए, प्रत्येक का उत्तर 50 से 60 शब्दों में दीजिए :

- (क) ऊर्ध्वाधर संचार
- (ख) ग्रेपवाइन
- (ग) व्यावसायिक पत्राचार की आवश्यकता
- (घ) प्रोक्सिमिक्स
- (ङ) सुनने और श्रवण में अंतर
- (च) टेलीकॉन्फरेन्सिंग
- (छ) शब्दार्थ विषयक अवरोध।

2. Answer the following in about 200 words :

8

निम्नलिखित का लगभग 200 शब्दों में उत्तर दीजिए :

- (a) What is the difference between Bibliography and References ? Differentiate with examples.

ग्रंथ सूची और संदर्भों में क्या अंतर है ? उदाहरण देकर इनमें विभेद कीजिए।

Or

(अथवा)

(b) What is communication ? Explain the various elements of communication process.

संचार क्या होता है ? संचार प्रक्रिया के विभिन्न तत्वों की व्याख्या कीजिए।

3. (a) You have purchased a laptop from a reputed company. The laptop is not working efficiently. Prepare a complaint to be sent through e-mail (use imaginary e-mail ID).

आपने एक विख्यात कंपनी से एक लैपटॉप खरीदा है। लैपटॉप दक्षतापूर्वक काम नहीं कर रहा है। ई-मेल द्वारा भेजी जाने वाले शिकायत तैयार कीजिए। (काल्पनिक ई-मेल ID का प्रयोग कीजिए।)

Or

(अथवा)

(b) Write an office circular, informing all the Departmental Heads, to provide the list of various stationery items required in the coming month. 7

सभी विभागीय अध्यक्षों को एक कार्यालय परिपत्र लिखिए और उन्हें विभिन्न स्टेशनरी आइटमों की सूची दीजिए जिनकी अगले महीने में आवश्यकता होगी।

4. (a) Draft the minutes of the meeting of the Board of Directors of a company at which the following decisions were taken :

- (i) Approval to open a branch in Agra.
- (ii) Approval to raise a bank loan worth rupees 10 lakh.
- (iii) Appointment of new auditors.
- (iv) Allotment of 20,000 equity shares to Mr. Vivek, who supplied computers to the company.
- (v) Appointment of Mr. Rakesh Sharma as new company secretary.

कंपनी के निदेशक मंडल की बैठक के कार्यवृत्त का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें निम्नलिखित निर्णय लिये गये थे :

- (i) आगरा में एक शाखा खोलने की स्वीकृति।
- (ii) 10 लाख रुपए मूल्य का बैंक ऋण लेने की स्वीकृति।
- (iii) नए लेखापरीक्षकों की नियुक्ति।
- (iv) मिस्टर विवेक को 20,000 इक्विटी शेयरों का आबंटन जिसने कंपनी को कम्प्यूटर सप्लाई किए थे।
- (v) मिस्टर राकेश शर्मा की नए कंपनी सचिव के रूप में नियुक्ति।

Or

(अथवा)

- (b) You are Administrative Officer of Maruti India Ltd. The Managing Director of the company is worried for declining sale of company's cars. He has asked you to investigate and find the reasons. Prepare a report with findings and recommendations. 10

आप मारुति इंडिया लिमिटेड के प्रशासनिक अधिकारी हैं। कंपनी का प्रबंध निदेशक कंपनी की कारों की घटती बिक्री से चिंतित है। उसने, आपसे इसकी छानबीन करने और कारण पता लगाने के लिए कहा है। छानबीन के परिणामों और सिफारिशों के साथ रिपोर्ट तैयार कीजिए।

5. Make a precis of the following in 1/3 of its length and suggest a suitable title : 8+2=10

Since a system of care operates within an existing human service agency, it is expected that most human resource issues, such as hiring, benefits, staff recognition and performance appraisal issues, would be handled within the agency's human resources department. It would be important to make sure that system of care principles are infused into the day to day practices of human resources personnel. It is worth noting that many systems of care have developed recognition and award programs for individuals who have exceeded expectations in their system of care efforts.

A system of care, training and development agenda necessarily will have to involve families, community agencies, the faith community and other community partners. It will have to look

at the various needs and requirements of all stakeholders involved. Some of these factors can be addressed through specific agency trainings, but in many cases new methods of training will have to be developed that go beyond any one agency's agenda or curriculum. For example, training may need to be created that addresses the family involvement aspect of a child and family team meeting.

In today's social media driven world the way in which training can be delivered is much more varied than in the past. For example, Webcasts, Webinars, and computer-based trainings are the order of the day to ensure maximum participation in a cost effective manner. Another aspect of a modern training and development effort within a system of care is that of ensuring that all events give participants the ability to evaluate and offer feedback. Data is then analyzed and, if necessary, future training and development activities are modified, enhanced, or eliminated.

Moving from a traditional training program that is focused on the employees of one agency to a more dynamic interagency and family involved training program can be challenging. A system of care requires reevaluation of how to go about building a training and development program that is open to all involved partners. With one of the systems of care focuses on family and youth involvement, your local system must think about new presenters and co-presenters, assuring cultural diversity in your presenters and cultural competence in your presentations. Inevitably you will have to look at policies that prevent interagency partners from participating in more department focused trainings and look to find solutions to those issues.

(388 words).

निम्नलिखित का तिहाई लंबाई में संक्षिप्तीकरण कीजिए और उपयुक्त शीर्षक सुझाइए :

मौजूदा मानव सेवा एजेन्सी के भीतर देखभाल की एक प्रणाली प्रचालित है। यह प्रत्याशा है कि अधिकांश मानव संसाधन मुद्दे, जैसे नौकरी पर रखने, लाभ देने, कर्मचारियों को मान्यता देने और निष्पादन मूल्यांकन मुद्दे, एजेन्सी के मानव संसाधन विभाग द्वारा सुलझाये जायेंगे। यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण होगा कि देखभाल सिद्धांतों की प्रणाली दिन प्रति दिन मानव संसाधन कार्मिकों में अंतर्विष्ट कर दी जाए। यह जानने योग्य बात है कि देखरेख की प्रत्येक प्रणालियों ने मान्यता और अवार्ड कार्यक्रमों को व्यक्तियों के लिए विकसित कर लिया है जो देखभाल के प्रयासों की उनकी प्रणाली में प्रत्याशा से अधिक सफल हुए हैं।

देखभाल, प्रशिक्षण और विकास के एजेन्डा के तंत्र में अनिवार्यतः परिवारों, सामुदायिक एजेन्सियों, आस्था समुदायों और अन्य सामुदायिक भागीदारों को शामिल करना होगा। उसे सभी संबंधित स्टेकहोल्डरों की विभिन्न जरूरतों और अपेक्षाओं पर ध्यान देना होगा। इनमें से कुछ कारकों को विशिष्ट एजेन्सी प्रशिक्षणों के जरिए पूरा किया जा सकता है परंतु कई केसों में प्रशिक्षण की नई पद्धति को विकसित करना होगा जो कि किसी एक एजेन्सी के एजेन्डा अथवा पाठ्यचर्या से आगे जा सके। उदाहरण के लिए ऐसे प्रशिक्षण के सृजन की आवश्यकता हो सकती है जो बालक के परिवार में शामिल होने और परिवार टीम की बैठक की आवश्यकता को पूरा कर सके।

आजकल के सामाजिक माध्यम से चल रहे विश्व में, जिसमें प्रशिक्षण विगत से कहीं अधिक विविध रूप से दिया जा सकता है। उदाहरण के लिए वेबकास्ट्स, वेबिनार्स और कम्प्यूटर आधारित प्रशिक्षण आज की जरूरत है ताकि लागत-प्रभावी तरीके से अधिकतम भागीदारी सुनिश्चित हो सके। एक देखभाल की प्रणाली के भीतर आधुनिक प्रशिक्षण और विकास का एक और पहलू यह सुनिश्चित करना है कि यह किसी घटनाओं में भागीदारों के मूल्यांकन की योग्यता और प्रतिपुष्टि दे सके। इसके पश्चात् आँकड़ों का विश्लेषण किया जाए और यदि आवश्यक हो तो भावी प्रशिक्षण और विकासगत गतिविधियों को रूपांतरित, बढ़ाया अथवा निरसन कर दिया जाए।

परंपरागत प्रशिक्षण कार्यक्रम से हटकर, जो कि एक एजेन्सी के कर्मचारियों पर फोकस करके अधिक गतिशील इन्टरएजेन्सी और परिवार को शामिल करने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रम को चुनौती दी जा सकती है। देखभाल की प्रणाली के लिए पुनर्मूल्यांकन की जरूरत होती है कि किस प्रकार प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम को बनाया जाए जिससे कि वह शामिल होने वाले सभी भागीदारों के लिए खुला हो। देखभाल की प्रणालियों में से एक परिवार और युवाओं को शामिल करने पर फोकसित होता है इसलिए आपकी स्थानीय प्रणाली को नए प्रस्तुतकारों और सह-प्रस्तुतकारों के बारे में छिपाना चाहिए जिससे आपके प्रस्तुतकर्ताओं में सांस्कृतिक विविधता और आपके प्रस्तुतीकरणों में सांस्कृतिक सक्षमता सुनिश्चित हो सके। अपरिहार्य रूप में आपको उन नीतियों की ओर देखना होगा जो अंतराएजेन्सी भागीदारों को अधिक विभाग केंद्रित प्रशिक्षणों से बचा सके और उन मुद्दों के समाधान को ढूँढ़ सकें।